

**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PEMERINTAH VENEZUELA DALAM
MENGHADAPI KRISIS VENEZUELA
(ANALISIS ISI KUANTITATIF MEDIA *ONLINE* KOMPAS.COM DAN
TEMPO.CO PERIODE 23 JANUARI 2019-31 DESEMBER 2019)**



**Disusun sebagai salah satu syarat mendapat Gelar Strata I
pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

**Oleh:
DEWI RETNO PAMUDARSIH**

L 100 160 024

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PEMERINTAH VENEZUELA DALAM
MENGHADAPI KRISIS VENEZUELA
(ANALISIS ISI KUANTITATIF MEDIA *ONLINE* KOMPAS.COM DAN TEMPO.CO
PERIODE 23 JANUARI 2019-31 DESEMBER 2019)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

DEWI RETNO PAMUDARSIH

L 100 160 024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen
Pembimbing



Dr. Dian Puworini, M.M

NIK. 1102

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PEMERINTAH VENEZUELA DALAM
MENGHADAPI KRISIS VENEZUELA
(ANALISIS ISI KUANTITATIF MEDIA *ONLINE* KOMPAS.COM DAN TEMPO.CO
PERIODE 23 JANUARI 2019-31 DESEMBER 2019)**

OLEH

DEWI RETNO PAMUDARSIH

L 100 160 024

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari Senin, 1 Maret 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

- 1. Dr. Dian Purworini, M.M**
(Ketua Dewan Penguji)
- 2. Agus Triyono, M. Si**
(Anggota I Dewan Penguji)
- 3. Pundra Rengga Andhita, M. Ikom**
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Dekan,



Nurdiyatna, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIK. 881

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 6 Februari 2021

Penulis



DEWI RETNO PAMUDARSIH

L 100 160 024

**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PEMERINTAH VENEZUELA DALAM
MENGHADAPI KRISIS VENEZUELA
(Analisis Isi Kuantitatif Media *Online* Kompas.com dan Tempo.co periode 23 Januari
2019-31 Desember 2019)**

Abstrak

Venezuela sedang menghadapi keruntuhan ekonomi akibat hiperinflasi. Krisis sudah terjadi semenjak Nicolas Maduro menggantikan Hugo Caves sebagai presiden pada tahun 2013. Hingga Nicolas Maduro terpilih kembali dalam pemilihan umum presiden tahun 2018, perekonomian Venezuela masih terus memburuk. Diduga Nicolas Maduro melakukan memanipulasi suara. Hal ini memicu kudeta pihak oposisi yang mendapat dukungan dari Amerika Serikat, meminta Maduro turun dari jabatannya sebagai presiden Venezuela. Dianggap tidak bisa menangani krisis dengan baik dan melakukan manipulasi suara, kini reputasi pemerintahan Nicolas Maduro terancam buruk dimata publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *image repair* yang dilakukan pemerintahan Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela yang dimuat di media *online* Kompas.com dan Tempo.co. Penelitian ini menggunakan *Image Restoration Theory* oleh Benoit. Metodologi dalam penelitan ini adalah analisis isi. Sedangkan populasi menggunakan seluruh artikel berita periode 23 Januari 2019 hingga 31 Desember 2019. Hasil dari penelitian ini, pemerintah Venezuela menggunakan berbagai strategi *image repair* seperti *denial* melalui *simple denial* dan *shift the blame*, *evasion of responsibility* melalui *good intension*, *reducing offensiveness* melalui *minimization* dan *bolstering*, serta *corrective action*. Strategi *denial* dengan menggunakan *shift the blame* adalah strategi paling banyak digunakan namun justru tidak efektif dalam memperbaiki reputasi jika yang pihak yang dituduh bertanggung jawab justru terbukti tidak melakukan kesalahan. Strategi terbaik yang harus dilakukan adalah *corrective action* dengan berusaha memperbaiki kesalahannya agar tidak terulang kembali dimasa depan.

Kata Kunci : Analisis Isi, *Image Restoration Theory*, Krisis Venezuela

Abstract

Venezuela is facing an economic collapse due to hyperinflation. The crisis has been occurring since Nicolas Maduro succeed Hugo Caves as president in 2013. Until Nicolas Maduro was re-elected in the 2018 presidential election, Venezuela's economy continued to deteriorate. Nicolas Maduro was suspected of vote manipulation. It sparked a coup by the opposition, which has the backing of the United States, calling for Maduro to step down from his post as president of Venezuela. Considered the Venezuelan goverment couldn't handle the crisis properly and manipulated, so that their reputation is threatened by the public. This study aims to determine what image repair strategies that Venezuelan goverment uses to facing the Venezuela crisis that published in online media Kompas.com and Tempo.co. This study uses Image Restoration Theory by Benoit. The methodology in this research is content analysis. Meanwhile, the population are all news articles in the period 23 January 2019 until 31 December 2019. The results of this study, Venezuelan Goverment uses various image repair strategy such as denial through simple denial and shifting the blame, evasion of responsibility through good intentions, reducing offensiveness through minimization and bolstering. and corrective action. The denial strategy through shifting the blame is the most widely used but it's not effective for restoration his reputation if those accused of being responsible are proven not to have done anything wrong. The best strategy that must be taken is corrective action by trying to correct all the mistakes so that couldn't happen again in the future.

Keywords : Content Analyzis, Image Restoration Theory, Venezuela Crisis

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Venezuela merupakan negara pemasok minyak terbesar di dunia. Menurut data OPEC tahun 2015, Venezuela terbukti memiliki cadangan minyak terbesar yakni 300 miliar barrel. Angka ini bahkan melampaui Arab Saudi (266 miliar barrel), Iran (158 barrel), dan Irak (142 barrel). Namun, semenjak harga minyak anjlok pada tahun 2014 Venezuela mengalami hiperinflasi yang berujung pada runtuhnya ekonomi negara tersebut.

Dilansir dari (bbc.com, 2018), penyebab hiperinflasi dikarenakan Venezuela terlalu mengandalkan pemasukan negaranya dari minyak, yaitu sebesar 95%. Penyebab lainnya yaitu pemerintah mematok harga kebutuhan pokok yang terlampau murah, seperti minyak goreng, hingga keperluan mandi. Hal ini lantas membuat perusahaan tidak bisa lagi meraup keuntungan yang besar kemudian tidak mau lagi menanamkan modalnya di Venezuela.

Hiperinflasi diperparah dengan kelangkaan mata uang asing untuk impor. Kebijakan Presiden Hugo Chaves untuk mengendalikan mata uang asing justru memperburuk perekonomian Venezuela. Karena kebijakan ini justru memicu peredaran dolar di pasar gelap semakin berkembang menyebabkan hiperinflasi semakin meninggi.

Para ekonom di IMF mengatakan jatuhnya Venezuela merupakan keruntuhan ekonomi terbesar diluar perang selama 45 tahun terakhir. Bahkan melebihi krisis Kuba, Unisoviet, dan Zimbabwe. Diperkirakan angka hiperinflasi di Venezuela akan mencapai 10 juta persen pada tahun ini dan membuat mata uang Venezuela merosot jauh (tempo.co, 2019b).

Dikutip dari (tempo.co, 2019a), gaji minimum di Venezuela adalah sebesar 18.000 bolivar, yang berarti bahwa 1 liter susu memaksa orang menghabiskan seperempat gaji bulanan mereka. Dampak lain yaitu semakin banyaknya pengangguran dan diperkirakan empat juta penduduk Venezuela menjadi imigran gelap di negara-negara Amerika Latin. Selain itu juga terjadi pemadaman listrik sehari-hari hingga membuat warga Venezuela kesulitan mendapatkan air bersih (tempo.co, 2019). Menurut data dari PBB, hampir seperempat dari 30 juta jiwa rakyat Venezuela saat ini membutuhkan bantuan, sebanyak 3,7 juta warga mengalami kekurangan gizi dan setidaknya 22 persen anak balita menderita malnutrisis kronis.

Diketahui, saat ini Nicolas Maduro tengah menjabat sebagai Presiden Venezuela menggantikan Hugo Chaves pada tahun 2013. Selama masa kepemimpinannya, Maduro belum bisa mencari jalan keluar atas krisis ekonomi yang melanda Venezuela. Banyak rakyat

Venezuela memilih keluar dari negara tersebut dan menjadi imigran gelap demi untuk bertahan hidup. Sebagai pemimpin tertinggi sebuah negara, Maduro menjadi representasi atas kinerja pemerintah serta jajaran aparat negara dalam mengatasi krisis. Jika pemerintah tidak bisa menangani krisis dengan baik, maka reputasi (*image*) akan terancam buruk.

Ditengah-tengah krisis reputasi yang tengah dihadapinya, Maduro justru terpilih kembali menjadi presiden Venezuela pada pemilu 2018. Hal ini lantas memunculkan spekulasi bahwa Maduro telah melakukan manipulasi hasil pemilu. Sebagai wujud rasa kekecewaan dan kekesalan terhadap pemerintah, mereka yang tergabung dalam kelompok oposisi melakukan pemberontakan menuntut Maduro turun dari jabatannya sebagai presiden. Selanjutnya, Juan Guaido selaku pemimpin tokoh oposisi pada akhirnya mengukuhkan diri sebagai presiden sementara pada 23 Januari 2019 dan bahkan mendapat dukungan lebih dari 50 negara seperti Amerika Serikat, Kanada, dan mayoritas negara Amerika Latin.

Fakta bahwa krisis Venezuela lebih buruk dari krisis Kuba, Unisoviet bahkan Zimbabwe tentunya banyak menjadi sorotan berbagai media *online* di seluruh dunia, baik itu media *online* nasional maupun media *online* internasional. Dibandingkan dengan media konvensional, media *online* memiliki kelebihan yaitu lebih cepat dalam menyebarkan berita serta mampu memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara cepat dan *realtime*. Berdasarkan survei *Nielsen Consumer & Media View* hingga triwulan ketiga 2017 menyatakan tingkat pembelian koran secara personal sebesar 20%, menurun dibandingkan 2013 yang mencapai 23%. Sehingga, masyarakat sekarang lebih cenderung mencari informasi dari media *online*.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi *image repair* yang dilakukan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela. Banyak peneliti yang melakukan penelitian terkait krisis Venezuela, namun masih sedikit peneliti yang tujuan penelitiannya berfokus pada strategi *image repair* yang dilakukan oleh Pemerintah Venezuela. Peneliti mengambil data dari artikel berita yang termuat di situs media *online* Kompas.com dan Tempo.co. Berdasarkan pengamatan peneliti, pemberitaan media *online* Kompas.com lebih condong pada konflik, namun sebaliknya media *online* Tempo.co lebih condong pada dampak dari krisis. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi menarik dilakukan karena peneliti membandingkan strategi *image repair* yang dilakukan Pemerintah Venezuela dimuat di kedua media *online* tersebut.

Penelitian ini mengacu pada *Image Restoration Theory (IRT)* milik William L. Benoit. Penggunaan teori tersebut dipilih karena masalah dari penelitian ini adalah mengenai krisis yang mempengaruhi reputasi atau citra seseorang atau organisasi. IRT menggunakan

komunikasi untuk mempertahankan reputasi. Komunikasi merupakan tujuan langsung dalam membentuk reputasi positif organisasi (T. Coombs & Schmidt, 2009).

Penelitian tentang Respon Pemerintah Pada Aksi Damai 411 dan 212: Analisis Isi Harian Kompas Edisi November 2016 – Desember 2016 menunjukkan jika pemerintah memiliki kecenderungan untuk mengurangi dampak negatif dari aksi damai. Pemberitaan di media *online* tentang pengurangan dampak efek krisis oleh pemerintah lebih dominan dibandingkan isu lainnya (Wijayanto & Purworini, 2018).

Sedangkan dalam penelitian *Shifting the refugee narrative? An automated frame analysis of Europe's 2015 refugee crisis*, selama fase paling intens dari krisis, pola pembingkai tabloid dan media berkualitas menjadi sangat mirip. Liputan media meluas ke beberapa bingkai yang menonjol saat isu meningkat tajam, dan kemudian 'mengkristal' menjadi perangkat yang lebih sempit (Greussing & Boomgaarden, 2017).

Lijie Zhou dan Jae-Hwan Shin (2017), dalam penelitian *Does stealing thunder always work? A content analysis of Crisis communication practice under different cultural settings* mengungkapkan bahwa dalam memutuskan strategi respon krisis yang dihadapi juga perlu mempertimbangkan berbagai hal, salah satunya adalah pola budaya organisasi menjadi variabel yang sangat penting (Zhou & Shin, 2017).

Fokus dalam penelitian ini adalah strategi *image repair* Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela yang dimuat dalam media *online* Kompas.com dan Tempo.co. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *image repair* yang digunakan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis yang nantinya akan mempengaruhi reputasinya dimata publik.

1.2 Teori Terkait

1.2.1 Komunikasi Krisis

Krisis menurut Barton (T. Coombs & Schmidt, 2009), krisis merupakan sebuah peristiwa besar yang tidak terduga yang berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap suatu organisasi ataupun publik. Dikutip dari Steven Fink (1993), krisis merupakan keadaan dimana perubahan akan menghasilkan dampak negatif atau positif suatu perusahaan atau organisasi

Setiap organisasi maupun instansi pasti pernah mengalami krisis. Tidak ada yang bisa memprediksi kapan krisis akan melanda sebuah perusahaan atau organisasi (Zhou & Shin, 2017). Akan tetapi, dengan adanya manajemen krisis maka krisis bisa dicegah atau dihindari. Sehingga organisasi memiliki waktu untuk mempersiapkan diri jika suatu waktu krisis tersebut melanda organisasi.

Menurut Kathleen Fearn-Banks dalam buku *Crisis Communication: A Case Book Approach*, komunikasi krisis merupakan dialog antara organisasi dengan publik sebelum, selama, dan setelah kejadian negatif. Dialog ini merinci strategi dan taktik yang dirancang untuk meminimalkan kerusakan pada citra organisasi. Manajemen krisis yang efektif mencakup komunikasi krisis yang tidak hanya dapat meringankan atau menghilangkan krisis tetapi juga terkadang dapat membawa organisasi memiliki reputasi yang lebih positif daripada sebelum krisis.

1.2.2 *Image Restoration Theory*

Image Restoration Theory atau *Image Repair Theory* membahas tentang upaya memperbaiki atau merestorasi citra dan reputasi yang buruk. Menurut W. L. Benoit (1997), teori IRT lebih pada fokus bagaimana pilihan pesan dalamanggapi krisis yang terjadi. Serta untuk mengetahui pemilihan tindakan dan pesan apa yang disampaikan untuk bisa membangun reputasi maupun citra saat krisis tersebut terjadi. Peneliti menganalisa strategi *image repair* Pemerintah Venezuela untuk setiap kategori krisis.

Image Restoration Theory yang dirumuskan oleh William L Benoit menggunakan dua asumsi dasar, yaitu komunikasi sebagai kegiatan yang memiliki tujuan tertentu dan kedua, bahwa menjaga reputasi organisasi adalah tujuan utama komunikasi (Frandsen & Johansen, 2011). Berdasarkan kedua asumsi tersebut, terlihat bahwa komunikasi dan reputasi merupakan dua konsep yang saling berkaitan. Reputasi organisasi sebagai bukti pengakuan keberadaan organisasi di mata *stakeholder* perlu dibangun melalui komunikasi, tidak saja dari aktivitas pemasaran, keuangan atau kegiatan lain yang dilakukan organisasi (Purworini, 2017).

Tabel 1. *Image Restoration Theory*

Strategi	Definisi
<i>Denial</i>	Organisasi menyangkal tidak ada krisis yang terjadi
<i>Simple denial</i>	Organisasi melakukan penyangkalan sederhana atas krisis
<i>Shift the blame</i>	Organisasi menyalahkan pihak lain sebagai penyebab krisis

<p><i>Evasion of Responsibility</i></p> <p><i>Provokasi</i></p> <p><i>Defeasibility :</i></p> <p><i>Accidents</i></p> <p><i>Good intension:</i></p>	<p>Organisasi berupaya memanipulasi persepsi public dan membatasi tanggung jawab</p> <p>Organisasi melakukan sesuatu karena terprovokasi pihak lain</p> <p>Organisasi menyatakan kekurangan informasi</p> <p>Organisasi menyatakan krisis terjadi karena kecelakaan</p> <p>Organisasi mengatakan memiliki niatan yang baik tapi dianggap kurang maksimal</p>
<p><i>Reducing Offensiveness</i></p> <p><i>Bolstering</i></p> <p><i>Minimization</i></p> <p><i>Differentiation</i></p> <p><i>Transendence</i></p> <p><i>Attackin one's accuser</i></p>	<p>Organisasi mencoba mengurangi dampak negatif akibat krisis.</p> <p>Organisasi mengingatkan pada publik tentang hal positif yang dilakukannya dimasa lalu dengan harapan dapat mengurangi kesalahan saat ini</p> <p>Organisasi meminimalisir bahwa krisis yang terjadi tidak seburuk yang dipikirkan publik</p> <p>Organisasi membandingkan krisis serupa di negara lain</p> <p>Organisasi berupaya membenarkan tindakan ofensif kedalam konteks yang menguntungkan</p> <p>Organisasi menyerang pihak lain dan mengatakan peristiwa yang terjadi bukanlah krisis untuk memberi bukti kuat</p> <p>Organisasi memberi ganti rugi berupa uang, barang, atau jasa kepada korban</p>

<i>Compensation</i>	
<i>Corrective action</i>	Organisasi memperbaiki kerusakan dan berjanji untuk mencegah pengulangan krisis.
<i>Mortification</i>	Organisasi mengakui adanya krisis dan memohon maaf serta bertanggung jawab penuh

Sumber : (W. Benoit, 2018)

Teori ini digunakan peneliti sebagai acuan dalam mengukur bagaimana krisis dapat membuat citra Pemerintah Venezuela menjadi terancam. Hiperinflasi mengakibatkan dampak yang begitu parah sehingga membuat penduduk Venezuela bermigrasi ke negara lain. Langkah-langkah yang diambil Pemerintah Venezuela untuk meredam krisis sangat mempengaruhi citra dan reputasinya. Peneliti menggunakan *Image Restoration Theory* milik Benoit sebagai pedoman kategorisasi dalam penelitian ini.

1.3 Tujuan Penelitian dan Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *image repair* yang dilakukan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela yang dimuat di media *online* Kompas.com dan Tempo.co. Maka, dapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah media *online* Kompas.com dan Tempo.co memuat strategi *image repair* Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela?”

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berusaha membuat generalisasi atas suatu masalah menggunakan metode analisis isi. Analisis isi menurut Webber merupakan metode ilmiah dalam mempelajari kesimpulan atas suatu fenomena dengan memanfaatkan dokumentasi (teks) secara umum dengan teknik mendeskripsikan secara objektif, sistematis dan kuantitatif isi komunikasi yang tampak (Eriyanto, 2011). Penggunaan analisis isi pada penelitian ini adalah menganalisis isi yang tampak sesuai dengan tujuan pencarian peneliti. Menurut Wimmer dan Dominick, penggunaan analisis isi dalam penelitian sanggup untuk memperkirakan gambaran media terhadap kelompok tertentu di masyarakat (Rachmat, 2010). Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin meneliti tentang bagaimana strategi *image repair* yang dilakukan pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela.

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh berita mengenai krisis Venezuela di media *online* Kompas.co dan Tempo.co periode 23 Januari 2019 hingga 31 Desember 2019

sebanyak 117 artikel berita. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu peneliti secara sengaja memilih sampel atau periode tertentu atas dasar pertimbangan ilmiah (Eriyanto, 2011).

Artikel berita yang termuat baik di media *online* Kompas.com maupun Tempo.co masuk dalam rubrik Dunia (Internasioal) dan *Money*, sehingga frekuensi pemberitanya sedikit. Oleh karena itu, periode satu tahun dirasa cukup untuk bisa mengamati strategi *image repair* yang dilakukan pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela. Pemilihan periode ini didasarkan pada pengamatan peneliti dimana ketegangan politik di Venezuela mulai memuncak pasca pemimpin oposisi Juan Guaido mengukuhkan dirinya sebagai presiden sementara Venezuela pada tanggal 23 Januari 2019 sehingga muncul banyak pemberitaan mengenai kritik dan perlawanan terhadap pemerintahan Nicolas Maduro.

Penelitian ini menggunakan jenis unit analisis pencatatan. Unit pencatatan yang digunakan oleh peneliti yaitu unit tematik. Peneliti memilih unit tematik karena unit analisis ini melihat tema (topik) pembicaraan dari suatu teks. Unit tematik secara sederhana berbicara mengenai apa yang dibahas dalam sebuah teks atau pesan apa yang ingin disampaikan dalam teks. Pentingnya unit pencatatan ini berkaitan tentang bagaimana apa yang akan dihitung, dicatat, dan dianalisis. Penentuan unit analisis menentukan bagian dari teks yang dilihat dan pada akhirnya hasil atau temuan dari penelitian.

Temuan-temuan yang dihasilkan dalam analisis isi didasarkan pada alat ukur yang dipakai. Validitas memastikan apakah alat ukur yang dipakai valid sehingga dapat menjamin bahwa temuan dalam penelitian dihasilkan dari pengukuran yang tepat (Eriyanto, 2011). Uji validitas yang digunakan peneliti adalah uji validitas isi. Hal tersebut dipilih karena dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator untuk mengukurnya. Penelitian ini menggunakan pengukuran berdasarkan *Image Restoration Theory* dari Benoit (1995) yang memiliki lima kategori yaitu *denial*, *evasion responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*.

Tabel 2. Indikator *Image Restoration Theory*

<i>Image Restoration Theory</i>				
Strategi	Kunci Karakteristik		Ilustrasi	
<i>Denial</i>				
<i>Simple Denial</i>	Tidak melakukan tindakan		Coke tidak bertanggung jawab atas kesalahan McDonald	

<i>Shift the Blame</i>	Tindakan dilakukan oleh pihak lain	Exxon : Alaska menyebabkan penundaan
<i>Evasion of Responsibility</i>		
<i>Provocation</i>	Menanggapi tindakan lain	Perusahaan pindah karena Undang-undang baru
<i>Defeasibility</i>	Kurang informasi atau kemampuan	Direktur tidak mengatakan meeting dirubah
<i>Accident</i>	Tindakan adalah sebuah kecelakaan	Kecelakaan pesawat terjadi karena faktor alam
<i>Good Intention</i>	Berniat baik dalam tindakan	Tidak ada biaya berlebihan yang disengaja
<i>Reducing offensiveness</i>		
<i>Bolstering</i>	Penekanan sifat yang baik	Tindakan Exxon yang cepat dan kompeten
<i>Minimization</i>	Bertindak tidak serius	Exxon : Hanya sedikit binatang yang terbunuh
<i>Differentiation</i>	Bertindak kurang ofensif	Sears : Pemeliharaan yang preferitif
<i>Transendence</i>	Pertimbangan lebih penting	Membantu keadilan manusia
<i>Attack one accuser</i>	Mengurangi kredibilitas penyerang	Pepsi : Coke bertanggung jawab atas kekurangan McDonald
<i>Compensation</i>	Ganti rugi pada korban	Memberi ganti rugi tiket gratis kepada penonton
<i>Corrective action</i>	Berusaha menyelesaikan masalah	AT&T berjanji meningkatkan pelayanan
<i>Mortification</i>	Meminta maaf	AT&T meminta maaf

Sumber : (W. Benoit, 2018)

Untuk menentukan jumlah sampel unit yang harus diuji dalam reliabilitas penelitian ini, peneliti menggunakan rumus:

$$n = \frac{(N-1)(SE)^2 + (PQ)(N)}{(N-1)(SE)^2 + (PQ)} \quad (1)$$

Keterangan

N = Jumlah populasi/unit sampel yang diteliti

SE = Standart Error, dimana tingkat kesalahan dibagi Z

PQ = Tingkat persetujuan yang diharapkan

Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabilitas antarcoder. Untuk menghitung nilai reliabilitas, peneliti menggunakan rumus Holsti (Eriyanto, 2011) yaitu:

$$CR = \frac{2M}{N1 + N2} \quad (2)$$

Keterangan :

CR= *Coefficient Reliability*

M = Jumlah sampel yang disetujui oleh coder kedua dan peneliti.

N1= Jumlah sampel yang disetujui oleh coder kedua

N2= Jumlah sampel yang disetujui oleh peneliti.

Data yang diperoleh peneliti akan dijabarkan menggunakan teknik statistik deskriptif. Karena statistik ini bertujuan mendeskripsikan dan menjabarkan temuan serta data yang didapat dari analisis isi. Peneliti menggunakan *software IBM SPSS Statistics Version 26* untuk melakukan olah data. Hasil dari analisis isi dapat dijabarkan kedalam bentuk tabel frekuensi, tabulasi silang, serta grafik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti akan menyajikan data hasil analisis isi yang telah diteliti oleh peneliti yaitu terkait respon yang dilakukan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela periode 23 Januari hingga 31 Desember 2019 di media *online* Kompas.com dan Tempo.co kedalam tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi digunakan peneliti untuk mempermudah memahami data hasil penelitian. Peneliti menggunakan kategorisasi berdasarkan *Image Restoration Theory* sebagai berikut :

Tabel 3. Kategorisasi *Image Restoration Theory*

No.	Kategori
1	<i>Denial</i>
2	<i>Evasion of Responsibility</i>
3	<i>Reducing Offensiveness</i>
4	<i>Corrective Action</i>
5	<i>Mortification</i>

Sumber : Analisis Data

3.2 Pengujian Persyaratan Analisis

3.2.1 Uji Validitas

Pada tahap ini peneliti menyajikan uji validitas dari data yang ditemukan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas isi. Peneliti dalam tahap ini menganalisis alat ukur yang digunakan apakah valid untuk dilakukan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pengukuran kategorisasi strategi *image repair* dari Benoit. Pembandingan alat ukur dengan standar yang biasa dipakai oleh komunitas ilmiah (buku, jurnal) digunakan untuk mengukur validitas isi (Eriyanto, 2011).

Penelitian ini menggunakan pengukuran berdasarkan *Image Restoration Theory* dari Benoit (1995) dalam buku “*The Handbook of Crisis Communication*”. Pengukuran dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti dengan 5 kategori yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*. Selain itu pengukuran dengan dasar *Image Restoration Theory* pernah digunakan oleh William Benoit (2017) dalam penelitiannya tentang restorasi reputasi Donald Trump pada “*Access Hollywood*” video. Maka bisa dinyatakan pengukuran yang diambil oleh peneliti adalah valid. Karena sudah ada jurnal maupun buku dalam penggunaannya. (Roeser et al., 2012).

3.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbeda dengan validitas. Data yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas oleh peneliti. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya menghasilkan temuan yang sama ketika dilakukan pengukuran oleh orang yang berbeda (Eriyanto, 2011). Pengukuran uji reliabilitas memerlukan adanya *coder*, dalam penelitian ini menggunakan 2 *coder*. *Coder* pertama yaitu peneliti sendiri,

coder kedua yaitu Atika Rachmawati Hardiansari mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2016.

Total sampel adalah 55 artikel berita. Menggunakan tingkat persetujuan 90%, maka $P=0.9\%$, $Q=0.1\%$. Tingkat kesalahan 5%, dari tingkat kepercayaan 95. Hasil menunjukkan 22.6 dibulatkan menjadi 23 sesuai dengan rumus diatas. Sehingga uji reliabilitas menggunakan 23 artikel berita. Berikut merupakan temuan data peneliti berdasarkan ukuran reliabilitas :

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Judul Berita	Strategi IRT		S/TS
	Coder 1	Coder 2	
Menhan Venezuela: Militer Siap Mati untuk Mempertahankan Tanah Air	3	4	TS
Krisis, Venezuela Jual Cadangan Emas Bank Sentral ke Uni Emirat Arab	4	4	S
Tolak Bantuan Kemanusiaan, Presiden Venezuela: Kami Bukan Pengemis	1	1	S
Venezuela Klaim Bongkar Konspirasi Besar untuk Menggulingkan Maduro	3	1	TS
Dokter di Venezuela Desak Maduro Izinkan Masuknya Bantuan Kemanusiaan	1	1	S
Krisis Venezuela, Maduro Tutup Pintu Perbatasan dengan Brazil	1	2	TS
Dalam Sepekan, 8 Ton Emas Bank Sentral Venezuela Dijual Ilegal	4	4	S
Listrik Padam Berhari-hari Kacaukan Venezuela, Maduro Salahkan AS	1	1	S
Listrik Padam Berhari-hari, Kehidupan Rakyat Venezuela bak Abad Pertengahan	1	1	S
China Tawarkan Bantuan ke Venezuela untuk Pulihkan Listrik	1	1	S
Pemimpin Oposisi Venezuela Berjanji Gulingkan Maduro "Secepatnya"	1	1	S
Gara-gara Listrik Padam, Venezuela Berlakukan Libur Nasional	1	1	S
Otoritas Venezuela Tangkap 25 Tentara Pelaku Kudeta Militer	1	4	TS
Pemerintah Venezuela Sebut Gagal Upaya Kudeta Militer	3	4	TS
Kudeta Venezuela, Oposisi Deklarasi sebagai Presiden, Maduro?	1	1	S
Ada Dua Presiden Venezuela, Menhan Dukung Maduro	1	3	TS
Isu Kudeta Venezuela, Nicolas Maduro Mau Berbaikan dengan AS	2	2	S
Bertahan dari Emas, Venezuela Gunakan Penambang Liar	4	4	S
Ekspor Turki ke Venezuela Naik Drastis, Ada Apa?	4	4	S
Nicolas Maduro Pindahkan 8 Ton Emas dari Bank Sentral Venezuela	4	4	S
Harga Kebutuhan Pokok Venezuela 4 Kali Lipat dari Gaji Minimum	4	4	S
Dukung Juan Guaido, Maduro Usir Duta Besar Jerman dari Venezuela	2	2	S
Venezuela Lumpuh Tanpa Listrik, Oposisi Umumkan Darurat Nasional	1	1	S
Total	S =17 TS = 6		
CR Respon Krisis = 2M/(N1+N2) = 2(17)/(23+23) = 0.74 (74%)			

Sumber : Analisis Data

Berdasarkan hasil uji reliabilitas rumus Holsti, nilai reliabilitas strategi *Image Restoration Theory* adalah 0,74 (74%). Agar data bisa dinyatakan reliabel, hasil uji reliabilitas harus melebihi batas minimum dari formula Holsti yaitu 0,70 atau 70% (Eriyanto, 2011).

Artinya, alat ukur dalam penelitian ini sudah bisa dinyatakan reliabel karena sudah melewati nilai batas minimum formula Holsti.

3.3 Analisis Data

Langkah pertama dalam menganalisis data adalah dengan mendeskripsikan temuan dan menjabarkan data menggunakan statistik deskriptif yang bertujuan untuk menjabarkan temuan data dari analisis isi (Eriyanto, 2011). Dalam penelitian ini, data yang sudah diperoleh dari hasil uji validitas dan reliabilitas kemudian dijabarkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan menganalisis data. Berikut merupakan 55 artikel berita yang terdiri dari 28 artikel berita dari media *online* Kompas.com dan 27 artikel berita dari Tempo.co yang telah dikategorikan berdasarkan *Image Restoration Theory* dari Benoit.

3.3.1 Analisis Berita di Media *Online* Kompas.com

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Media *Online* Kompas.com

Strategi IRT	Frekuensi	Presentase
<i>Denial</i>	11	39%
<i>Evasion of Responsibility</i>	0	0%
<i>Reducing Offensiveness</i>	6	22%
<i>Corrective Action</i>	11	39%
<i>Mortification</i>	0	0%
TOTAL	28	100%

Sumber : Analisis Data

Berdasarkan tabel 5, berita yang memuat strategi *denial* di media *online* Kompas.com adalah sebanyak 11 berita dengan presentase 39%. Sedangkan berita yang mengandung strategi *reducing offensiveness* adalah sebanyak 6 berita dengan presentasi 22%, dan strategi *corrective action* sebanyak 11 berita dengan presentase 39%.

3.3.2 Analisis Berita di Media *Online* Tempo.co

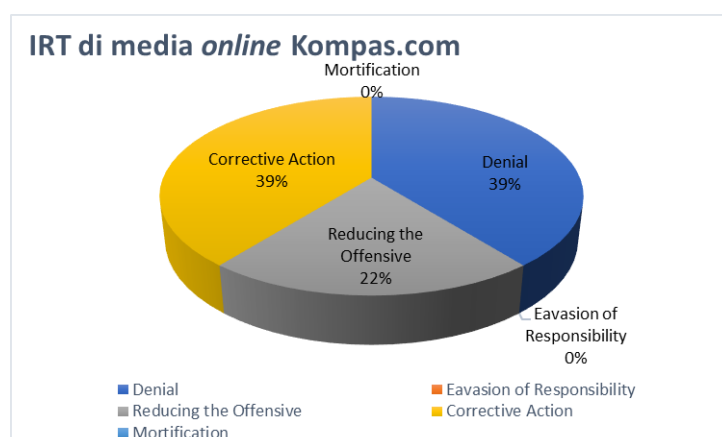
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Media *Online* Tempo.co

Strategi IRT	Frekuensi	Presentase
<i>Denial</i>	12	44%
<i>Evasion of Responsibility</i>	4	15%

<i>Reducing Offensiveness</i>	3	11%
<i>Corrective Action</i>	8	30%
<i>Mortification</i>	0	0%
TOTAL	27	100%

Sumber : Analisis Data

Berdasarkan tabel 6, berita yang memuat strategi *denial* di media *online* Tempo.co adalah sebanyak 12 berita dengan presentase 44%. Sedangkan berita yang mengandung strategi *evasion of responsibility* adalah sebanyak 4 berita dengan presentase 15%. Strategi *reducing offensiveness* adalah sebanyak 3 berita dengan presentasi 11%, dan strategi *corrective action* sebanyak 8 berita dengan presentase 30%.



Gambar 1. Diagram Strategi IRT Kompas.com dan Tempo.co

Sumber : Analisis Data

Tabel 7. Hasil Input Data

IRT * MEDIA Crosstabulation

			MEDIA		
			Kompas.com	Tempo.co	Total
IRT	Denial	Count	11	12	23
		% within IRT	47.8%	52.2%	100.0%
	Evasion Responsibility	Count	0	4	4
		% within IRT	0.0%	100.0%	100.0%
	Reducing Offensiveness	Count	6	3	9
		% within IRT	66.7%	33.3%	100.0%
	Corrective Action	Count	11	8	19
		% within IRT	57.9%	42.1%	100.0%
Total	Count	28	27	55	
	% within IRT	50.9%	49.1%	100.0%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel 7, jumlah keseluruhan artikel berita media *online* Kompas.com dan Tempo.co adalah sebanyak 55 berita yang semuanya diproses kedalam analisis. Maka tidak ada data yang hilang (*missing*) sehingga tingkat kevalidannya adalah 100%.

Tabel 8. *Crosstabulation***Case Processing Summary**

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kategori * Media	55	100.0%	0	0.0%	55	100.0%

Sumber : Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel *crosstabulation* diatas, diperoleh hasil presentasi dari setiap kategori strategi *Image Restoration Theory*. Untuk kategori *denial*, ditemukan sebanyak 23 artikel berita dengan masing-masing 11 berita dari media *online* Kompas.com dan 12 berita dari Tempo.co. Kategori *evasion of responsibility* ada sebanyak 4 artikel berita yang berasal media *online* tempo.co. Kategori *reducing offensiveness* ditemukan sebanyak 9 artikel berita, dimana 6 berita berasal dari media *online* Kompas.com dan 3 berita dari media *online* Tempo.co. Sedangkan kategori *corrective action* ditemukan sebanyak 19 berita, dimana 11 berita dari media *online* Kompas.com dan 8 berita dari Tempo.co. Dan total keseluruhan berita yang dianalisis adalah sebanyak 55 berita.

3.4 Pembahasan

Image Restoration Theory (IRT) menawarkan suatu lensa untuk mengkaji penggunaan strategi komunikasi demi membangun kembali reputasi seseorang/organisasi yang rusak akibat krisis. Inti dari IRT adalah strategi untuk memulihkan citra organisasi dihadapan publik (T. Coombs & Schmidt, 2009).

Pendekatan wacana komunikasi krisis ini dimulai dengan dua asumsi utama, yaitu (a) komunikasi adalah kegiatan yang berorientasi pada tujuan dan (b) tujuan komunikasi yang mendasar adalah mempertahankan citra yang positif (W. Benoit, 2018). IRT mengidentifikasi lima strategi umum yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing offensiveness*, *corrective action* dan *mortification*.

Telah banyak organisasi yang menerapkan IRT sebagai strategi respon atas krisis dengan hasil yang beragam. Seperti dalam kasus keracunan Tylenol, Johnson and Johnson menggunakan strategi *denial* dan *corrective action* dengan membuat terobosan baru yaitu *temper-resistant packaging*. Hasilnya, upaya perbaikan citra ini sangat efektif. Dalam skandal Iran-Contra, Presiden Reagan awalnya berusaha menyangkal terlibat dalam skandal tersebut. Dia berulang kali menekankan niat baik dan mencoba meminimalisir bahaya yang dirasakan. Namun, pada akhirnya muncul bukti yang memaksanya membalikkan posisinya sebagai Presiden, mengakui tanggung jawab dan mengambil tindakan korektif untuk mencegah terulangnya kembali masalah serupa. Baru saat itulah popularitasnya menurun (W. Benoit, 2018).

Media online Kompas.com dan Tempo.co yang diteliti merupakan replika dari edisi cetaknya (kompas.com, n.d.). Berita mengenai keruntuhan ekonomi yang menimpa Venezuela sudah terjadi sejak tahun 2013. Namun, hingga berakhirnya periode pertama masa pemerintahan pemerintah Venezuela krisis tersebut masih belum bisa diredam.

Penelitian ini berusaha melihat bagaimana pemberitaan terkait strategi *image repair* yang dilakukan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela di media online Kompas.com dan Tempo.co periode 23 Januari hingga 31 Desember 2019 kemudian dianalisa menggunakan *Image Restoration Theory* dengan hasil penelitian sebagai berikut:

3.4.1 *Denial* melalui *simple denial* dan *shift the blame*.

Kategori respon pertama adalah *denial*, dimana dalam kategori ini organisasi menyangkal terjadinya krisis (W. Benoit, 2017). Hal ini dilakukan guna menghindari tanggung jawab karena kesalahan yang terjadi bukan murni dari pihak pemerintah atau pimpinan organisasi.

Strategi *denial* paling banyak digunakan Pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela .Dalam kategori ini, peneliti menemukan sebanyak 23 artikel berita dari total 55 artikel berita yang teliti. Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Venezuela menggunakan strategi *denial* melalui *simple denial* dan *shift the blame* . Dalam menggunakan strategi *simple denial*, pemerintah Venezuela melakukan tindakan seperti yang tersebut dalam artikel berita dibawah ini :

Tolak Bantuan Kemanusiaan, Presiden Venezuela: Kami Bukan Pengemis

Kompas.com – 07/02/2019, 11:50 WIB

Penulis : Veronika Yasinta

Editor : Veronika Yasinta

...

Pada Rabu (6/2/2019), dia menampik kebutuhan bantuan dengan menyebutnya sebagai pertunjukan politik.

“Imperialisme tidak menolong siapapun di dunia,”katanya.

“Kami bukan pengemis,”ucapnya seperti dikutip dari *Newsweek*.

...

Artikel diatas menunjukkan penolakan pemerintah Venezuela atas bantuan kemanusiaan untuk membantu rakyat Venezuela. Dengan pernyataan tersebut, pemerintah Venezuela menyangkal bahwa negara Venezuela sedang mangalami krisis hingga sampai membutuhkan bantuan dari negara lain. Pernyataan penolakan ini juga diulanginya ketika menutup pintu perbatasan dengan Brazil. Seperti yang termuat pada artikel berita dibawah ini:

Krisis Vemnezuela, Maduro Tutup Pintu Perbatasan dengan Brazil.

Kompas.com – 22/02/2019, 07:06 WIB

Penulis : Veronika Yasinta

Editor : Veronika Yasinta

“Saya tidak ingin mengambil keputusan seperti ini, tapi saya sedang mengevaluasinya, penutupan secara total perbatasan dengan Kolombia,”katanya.

...

Sekali lagi, tindakan yang dilakukan pemerintah Venezuela dengan menutup perbatasan merupakan tindakan penyangkalan bahwa negara Venezuela sedang terjadi krisis.

Mengingat bahwa bantuan tersebut dibawa dari Amerika oleh pihak oposisi, Nicolas Maduro menyalahartikan sebagai pertunjukan panggung politik Juan Guaido selaku pemimpin oposisi. Hal ini dimaksudkan agar pihak oposisi tidak mendapatkan atensi dari rakyat Venezuela yang dapat mengancam posisinya sebagai presiden negara tersebut.

Selain *simple denial*, pemerintah Venezuela juga melakukan *shift the blame*. Strategi ini dilakukan dengan menunjukkan bahwa ada orang lain atau organisasi lain yang seharusnya bertanggung jawab atas krisis yang terjadi (W. Benoit, 2017). *Shift the blame* paling banyak dilakukan pemerintah Venezuela ketika terjadi pemadaman listrik nasional selama sehari-hari, seperti yang termuat dalam artikel berikut ini :

Listrik Padam Berhari-Hari Kacaukan Venezuela, Maduro Salahkan AS

Kompas.com – 11/03/2019, 11:01 WIB

Penulis : Veronika Yasinta

Editor : Veronika Yasinta

...

Presiden Venezuela Nicolas Maduro menyalahkan serangan siber AS atas padamnya listrik yang terjadi di negaranya.

Dia mengatakan kepada para pendukungnya, jaringan listrik negara telah disabotase oleh AS terhadap bendungan PLTA Guri, yang memasok 80 persen listrik di Venezuela.

“Sistem listrik nasional telah mengalami beberapa serangan siber”, kicaunya di Twitter, Minggu (10/3/2019).

...

Berdasarkan artikel diatas, pemerintah Venezuela melakukan *shift the blame* dengan melimpahkan kesalahan kepada pihak lain yaitu Amerika Serikat dengan mengatakan bahwa Amerika Serikat telah melakukan sabotase terhadap pembangkit listrik di negara tersebut. Amerika Serikat merupakan pendukung terbesar pihak oposisi yang berusaha menggulingkan pemerintahan Nicolas Maduro. Ia menuding bahwa sabotase adalah upaya Amerika Serikat untuk membuat kekacauan di Venezuela.

PLTA Guri merupakan pembangkit listrik utama yang menghasilkan listrik untuk hampir seluruh provinsi di Venezuela (kompas.com, 2019b). Dengan matinya pembangkit listrik utama, pemerintah mengetahui betul bahwa hal ini akan berdampak fatal. Jutaan orang akan kehilangan akses terhadap air bersih serta sambungan telekomunikasi yang terputus. Oleh karena itu, pemerintah Venezuela tidak mau mengakui kesalahan dalam mengelola pembangkit listrik mereka dengan baik. Untuk menutupi hal ini, pemerintah Venezuela menyalahkan pihak lain dengan mengatakan ada yang sengaja melakukan sabotase untuk menimbulkan kekacauan di tengah-tengah krisis. Pernyataannya ini justru berlawanan dengan pendapat para ahli. Menurut para ahli, pemadaman listrik disebabkan oleh kondisi pembangkit listrik yang sulit diperbaiki karena kurangnya perawatan serta investasi (Kompas.com, 2019).

Penelitian yang dilakukan Coombs (2016) berjudul *Debunking The Myth Of Denial's Effectiveness in Crisis Communication : Context Matter* mengungkapkan gagasan bahwa strategi penolakan dapat efektif dalam melindungi organisasi tampaknya berlawanan dengan intuisi mengingat hal-hal aktual yang menunjukkan pandangan pendek dari strategi penolakan. Sehubungan dengan strategi tindakan positif, strategi penolakan tidaklah efektif dalam melindungi reputasi organisasi (W. T. Coombs et al., 2016)

Hal ini sejalan dengan apa yang ditemukan oleh peneliti. Strategi *denial* yang digunakan oleh pemerintah Venezuela dirasa tidak efektif dalam melindungi reputasinya, baik itu memakai *simple denial* maupun *shift the blame*. Melakukan *simple denial* dengan menolak bantuan kemanusiaan yang diberikan oleh pihak oposisi adalah tindakan yang kurang tepat. Karena faktanya krisis ekonomi membuat kondisi warga Venezuela makin memburuk dan harus segera mendapatkan pertolongan bantuan, baik makanan maupun obat-obatan. Kemudian ia melakukan *shift the blame* dengan menyalahkan Amerika Serikat melakukan sabotase listrik, namun menurut para ahli pemadaman listrik disebabkan oleh kondisi pembangkit listrik yang sulit diperbaiki karena kurangnya perawatan serta investasi.

3.4.2 *Evasion of responsibility* melalui *good intension*

Strategi lain yang digunakan pemerintah Venezuela adalah *evasion of responsibility*, yaitu seseorang atau organisasi berupaya memanipulasi persepsi publik dan membatasi tanggung jawab (W. Benoit, 2017). Dari empat strategi yang dirumuskan oleh W. Benoit, salah satu yang dilakukan oleh Pemerintah Venezuela adalah *good intension*. Strategi ini dilakukan ketika seseorang atau organisasi mengatakan memiliki niatan yang baik namun disalahkan oleh pihak karena dianggap kurang maksimal.

Kategori *evasion of responsibility* adalah strategi paling sedikit yang dilakukan pemerintah Venezuela dimana peneliti hanya menemukan sebanyak 3 artikel berita yang semuanya berasal dari media *online* Tempo.co, seperti yang termuat dalam artikel dibawah ini:

Isu Kudeta Venezuela, Nicolas Maduro Mau Berbaikan Dengan AS

Tempo.co

Reporter: Non Koresponden

Editor : Eka Yudha Saputra

Minggu, 27 Januari 2019, 12:00 WIB

Presiden Venezuela Nicolas Maduro masih berharap untuk membangun komunikasi dan dialog dengan pemerintahan Presiden AS Donald Trump. Hal ini disampaikan menteri luar negeri Venezuela kepada dewan keamanan PBB pada Sabtu.

...“Adalah niat kami untuk menjalin komunikasi dan dialog dengan pemerintah Presiden AS Donald Trump, yang menawarkan dukungan dan masih ada diatas meja. Itulah yang kami upayakan sejak hari pertama menjabat,” ujar Menteri Luar Negeri Jorge Arreaza mengatakan dalam pertemuan DK PBB di Venezuela yang diminta oleh Amerika Serikat.

Berdasarkan artikel diatas, pemerintah Venezuela melakukan *good intension* dengan menyatakan berharap membangun komunikasi dan dialog dengan pemerintahan Presiden AS Donald Trump. Keinginan untuk membangun komunikasi dan dialog ini menunjukkan adanya niatan baik dari pemerintah Venezuela serta tanggung jawab untuk menstabilkan keadaan politik di Venezuela.

Disisi lain, Amerika Serikat adalah pendukung terbesar pihak oposisi yang menentang pemerintahan Presiden Nicolas Maduro. Ini menunjukkan pemerintah Venezuela tidak serta merta menolak adanya kudeta oleh pihak oposisi namun justru ingin menunjukkan sikap positif yaitu melalui komunikasi dan dialog dengan lawan politiknya.

Dalam penelitian Mohan Masaviru (2016) *Image Restoration: From Theory to Practice; the Case of Manny Pacquiao and Nike Company*, mengemukakan Manny menggunakan kombinasi strategi *image repair* ketika memperbaiki reputasinya. Banyak para

ahli *image restoration* yang menganjurkan menggunakan *good intension* sebagai salah satu strategi. Ini terbukti ketika Manny mengatakan ia menentang pernikahan sesama jenis sebagai amoralitas karena Alkitab. Oleh karena itu hal ini cenderung dianggap sebagai pandangan agama daripada serangan kepada LGBT (Masaviru, 2016).

Begitu juga dengan yang dilakukan oleh pemerintah Venezuela yang menggunakan *good intension* sebagai salah satu strategi memperbaiki citra. Nicolas Maduro berharap bisa membangun komunikasi dan berdialog dengan Presiden Amerika Serikat Donald Trump. Karenanya, hal ini lebih dipandang sebagai niat baik pemerintah Venezuela untuk berdamai, bukan sebagai serangan kepada lawan politiknya.

3.4.3 *Reducing offensiveness* melalui *minimization* dan *bolstering*

Strategi yang dilakukan pemerintah Venezuela selanjutnya adalah *reducing offensiveness*, yaitu mencoba mengurangi dampak negatif yang timbul akibat krisis. Ide utamanya adalah bahwa perasaan positif mampu mengimbangi perasaan negatif yang muncul dari tindakan ofensif (Benoit, 2015). Peneliti menemukan 9 artikel berita yang mengandung kategori *reducing offensiveness*. Sebanyak 6 artikel berasal dari media *online* Kompas.com dan 3 artikel dari media *online* Tempo.co.

Dalam kategori ini, strategi pertama adalah *minimization*, dimana organisasi meminimalisir serangan yang terjadi akibat krisis (W. Benoit, 2017). Upaya ini muncul ketika pemerintah Venezuela menghadapi kudeta yang dilakukan oleh pihak oposisi, seperti termuat dalam artikel berikut ini:

Berbaris Bersama Militer Venezuela, Maduro : Kami Tak Akan Menyerah

Kompas.com – 02/05/2019, 22:54 WIB

Penulis : Ardi Priyatno Utomo

Editor : Ardi Priyatno Utomo

Presiden Venezuela Nicolas Maduro mengucapkan terima kasih kepada militernya karena telah melawan plot pengkhianatan yang ditujukan kepadanya.

“Kesetiaan adalah nilai yang Anda bisa punya, bisa juga tidak. Saya yakin kalian tidak akan mengkhianati ibu pertiwi,” kata Maduro di hadapan militer.

...

“Berapa banyak kerusakan yang akan kita hadapi dan berapa tahun yang harus kita lewati jika terjadi perang? Sebab kami tak akan menyerah,” tegas Maduro.

...

Berdasarkan artikel diatas, pemerintah Venezuela berusaha menghimpun kekuatan militer untuk melawan serangan kudeta pihak oposisi. Ini adalah salah satu cara Nicolas Maduro bisa mempertahankan pemerintahannya yang kini tengah mengalami perselisihan dengan pihak oposisi. Tentu saja, ia juga mengetahui beberapa komandan dan petinggi militer membelot kepada pemerintah dan memilih berpihak kepada oposisi.

Sebelumnya, pada tanggal 1 Mei 2019 bertepatan dengan hari buruh sedunia, pemimpin oposisi Juan Guaido menyerukan kepada angkatan bersenjata untuk memberontak kepada pemerintah. Dia juga meminta masyarakat turun ke jalan untuk menjatuhkan Nicolas Maduro. Oleh karenanya, Pemerintah Venezuela mengambil langkah positif dengan membangun komunikasi yang baik. Salah satunya dengan mengucapkan terima kasih kepada militer yang sudah melawan plot pengkhianatan. Karena dengan komunikasi yang baik diharapkan bisa membangkitkan rasa nasionalisme untuk melindungi pemerintahan saat ini sekaligus mencegah terepecahnya afiliasi politik di kalangan militer.

Upaya selanjutnya untuk mengurangi serangan adalah *bolstering*. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi perspektif negatif publik yang muncul atas tindakan mereka yang dinilai merugikan (W. L. Benoit, 2015). *Bolstering* dilakukan pemerintah Venezuela ketika krisis ekonomi dan hiperflasi yang merambah hingga ke dunia pendidikan, seperti yang termuat dalam artikel berikut ini :

Kelaparan, Anak-anak di Venezuela Pingsan di Sekolah

Kompas.com – 01/12/2019, 16:47 WIB

Penulis : -

Editor : Nibras Nada Nailufar

...

Kini, Maduro mengklaim tetap berfokus pada pendidikan kendati perang ekonomi yang brutal tengah berlangsung.

“Di Venezuela, tidak ada satu pun sekolah yang tutup atau akan tutup, tidak ada satupun.” Kata Maduro pada April lalu.

“Kami tidak akan menyulitkan akses pendidikan” kata dia.

Untuk mengembalikan jumlah guru, pada Agustus lalu, Maduro berjanji akan mengirim anggota muda partainya untuk mengisi kelas-kelas kosong.

Berdasarkan artikel diatas, pemerintah Venezuela memiliki komitmen dalam menjaga pendidikan agar dapat terus berjalan meskipun di tengah-tengah krisis. Ia mengingatkan bahwa dahulu Venezuela pernah sukses dengan pendidikan. Pemerintah Venezuela tidak ingin krisis yang terjadi menyulitkan anak-anak Venezuela memperoleh akses pendidikan. Oleh karena itu, ia melakukan hal positif dengan mengirimkan anggota muda partainya untuk mengisi kelas-kelas kosong.

Sebelum terjadi krisis, Venezuela memiliki banyak sekolah berkualitas. Bahkan, sekolah yang ada di pedalaman pun mampu mengirimkan muridnya lanjut ke sekolah di Amerika Serikat. Venezuela menetapkan sekolah negeri sebagai pilar dari kampanye “Sosisalisme Abad 21”(kompas.com, 2019a).

William L. Benoit (2017) meneliti *image repair* Donald Trump di tengah masa kampanye yang sengit terkait postingan video Trump melakukan percakapan tak senonoh dengan wanita pada tahun 2005. Dalam penelitian tersebut, Donald Trump menggunakan strategi *minimization* dengan berkata “Aku tidak pernah berkata aku orang sempurna atau berpura-pura menjadi orang yang bukan diriku.” Hal ini bertujuan menurunkan ekspektasi audiens tentang perilakunya sehingga membantu mengurangi kekesalan pernyataan Trump dari video (W. Benoit, 2017).

Sama halnya dengan yang dilakukan Presiden Nicolas Maduro. Ia mencoba membangun komunikasi yang positif dengan militer. Ini adalah usaha untuk mengurangi dampak negatif dari konflik politik dengan pihak oposisi. Hal ini bisa membantu mengurangi perpecahan afiliasi politik, sehingga ia tetap bisa mendapatkan dukungan dari militer yang masih berpihak kepadanya.

3.4.4 *Corrective action*

Strategi terakhir yang digunakan oleh pemerintah Venezuela yaitu *corrective action*. Strategi ini dilakukan organisasi dengan memperbaiki kesalahannya serta berjanji untuk mencegah krisis terulang kembali (W. Benoit, 2017). Peneliti menemukan sebanyak 19 artikel yang memuat strategi *corrective action*, dimana 11 artikel berasal media *online* Kompas.com dan 8 artikel berasal dari media *online* Tempo.co.

Diantaranya banyak strategi yang digunakan, pemerintah Venezuela paling banyak menggunakan strategi *denial* dan kedua adalah *corrective action*. Hal ini menurut peneliti

adalah sesuatu yang menarik karena setelah pemerintah Venezuela banyak sekali melakukan pengelakan lalu kemudian berusaha memperbaiki kesalahannya di masa lalu.

Seperti saat Presiden Nicolas Maduro berulang kali menyalahkan Amerika Serikat sebagai penyebab krisis, lalu kemudian ia justru menggunakan dolar Amerika dalam transaksi sehari-hari. Sebelumnya Presiden Nicolas Maduro melarang penggunaan dolar AS. Ia berkata Venezuela akan terus menggunakan dan mempertahankan mata uang bolivar, seperti yang tersebut dalam artikel dibawah ini :

Pemerintah Venezuela Adopsi Dolar, Kenapa?

Tempo.Co

Reporter: TEMPO

Editor : Budi Riza

Senin, 18 November 2019 10:07 WIB

Presiden Venezuela, Nicolas Maduro, memutuskan mengadopsi mata uang rival beratnya Amerika Serikat yaitu dolar.

...

“Saya tidak melihat ini sebagai bentuk langkah buruk. Ini proses yang mereka sebut dolarisasi.” kata Maduro seperti dilansir *Reuters* pada Senin, 18 November 2019.

Lewat siaran televisi, Maduro mengatakan, “Ini bisa membantu pemulihan ekonomi negara, menyebarkan kekuatan positif di negara dan ekonomi. Terima kasih itu ada.”

Melihat dari pernyataan pemerintah Venezuela sebelumnya yang bersikukuh mempertahankan mata uang bolivar namun kini justru menggunakan mata uang dolar AS untuk transaksi sehari-hari. Mengenai langkah ini, secara tidak langsung pemerintah Venezuela mengakui kekalahan bahwa ia tidak bisa mempertahankan nilai tukar mata uangnya. Tindakan ini diambil untuk membantu pemulihan ekonomi Venezuela.

Selain penggunaan mata uang dolar AS, pemerintah Venezuela melakukan *corrective action* lainnya yaitu dengan mengadakan diskon *black Friday* seperti dalam artikel berikut ini :

Diskon Black Friday Ringankan Kesusahan Warga Venezuela

Tempo.co

Reporter : Non Koresponden

Editor : Eka Udha Saputra

Sabtu, 30 November 2019 18:00 WIB

...

Selama enam musim liburan pertama kepresidenannya, Maduro berusaha menjaga agar barang-barang konsumen tetap rendah meski inflasi melaju dengan penegakan kontrol harga yang ketat.

Pada Januari, pemerintah mengatakan akan membuka kontrol harga lebih “fleksibel” dan melonggarkan sistem kontrol mata uang yang rumit dan sudah berlansung lama. Kelonggaran itu telah menyebabkan sirkulasi mata uang asing yang lebih luas, karena rakyat Venezuela beralih ke dolar AS untuk melindungi pendapatan mereka terhadap bolivar lokal yang mengalami devaluasi cepat.

Langkah yang diambil pemerintah Venezuela dirasa sangat membantu masyarakat ditengah hiperinflasi. Tidak hanya bagi pembeli, tetapi juga para pedagang. Sebelumnya pemerintah Venezuela melakukan kontrol ketat terhadap mata uang asing. Namun kini pemerintah Venezuela melakukan koreksi atas apa yang dilakukannya dan kemudian dengan berani mengambil kebijakan mengadopsi mata uang dolar Amerika sebelum krisis ekonomi menjadi semakin parah karena bolivar mengalami devaluasi yang sangat cepat.

Dalam penelitian *Image Repair and Crisis Response of Professional Athlete Adrian Peterson* yang dilakukan oleh Ryan Winters pada tahun 2016 menyatakan bahwa *corrective action* merupakan salah satu strategi tingkat tinggi yang digunakan seseorang atau organisasi untuk melindungi reputasinya. Bahkan ini menjadi indikator yang baik apakah seseorang menggunakan strategi yang baik atau tidak dilihat dari seberapa parah kerugian yang ditimbulkan akibat krisis (Winters, 2015). Hal ini sejalan dengan apa yang ditemukan peneliti bahwa tindakan *corrective action* adalah strategi yang cukup sering digunakan oleh pemerintah Venezuela mengingat krisis ekonomi menimbulkan dampak yang begitu parah. Hiperinflasi menyebabkan nilai tukar bolivar turun drastis, harga kebutuhan pokok melambung tinggi tidak sebanding dengan gaji yang diterima, kelaparan semakin meluas hingga membuat sebagian masyarakat memilih menjadi imigran di negara lain. Mengingat krisis yang terus

berkepanjangan, pemerintah Venezuela pada tahap ini masih mampu melindungi reputasinya dengan melakukan tindakan *corrective action* untuk meredam krisis.

4. PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *image repair* yang dilakukan pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela yang dimuat di media *online* Kompas.com dan Tempo.co. Hasil penelitian menunjukkan dominan strategi yang digunakan pemerintah Venezuela adalah *denial* melalui *shift the blame*.

Sehubungan dengan strategi tindakan positif, strategi *denial* tidaklah efektif dalam melindungi reputasi organisasi (W. T. Coombs et al., 2016). Pemerintah Venezuela terlalu sering melakukan *denial*, lalu kemudian melakukan *shift the blame* dengan menyalahkan pihak lain sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kesalahan. Akan lebih baik jika dipikirkan secara matang dan cermat sebelum memutuskan memakai strategi *denial*. Karena strategi ini tidaklah efektif dilakukan untuk memperbaiki reputasi jika pihak lain yang dituduh tersebut terbukti tidak bersalah, seperti pada kasus pemadaman listrik masal.

Dari beberapa strategi *image repair*, strategi *corrective action* dapat dinilai sebagai strategi yang paling efektif yang dilakukan oleh pemerintah Venezuela. Lauzen (2016) mengatakan strategi ini bisa mengatasi dampak negatif dari tuduhan karena tertuduh berusaha memperbaiki kesalahannya agar tidak terulang kembali dimasa depan.

Penelitian ini memberikan gambaran betapa pentingnya melakukan penyusunan *strategi image repair* yang tepat ketika terjadi krisis agar reputasi tidak semakin memburuk dimata publik. Media *online* Kompas.com dalam pemberitaanya cenderung mendukung apa yang dilakukan oleh pemerintah. Ideologi Kompas yang cenderung pluralisme membuat jenis pemberitaan memiliki tujuan baik dalam menanggapi krisis (Wijayanto, 2018). Media *online* Kompas.com hanya memuat tiga strategi *image repair* yaitu *denial*, *reducing offensiveness*, dan *corrective action*. Beda halnya dengan media *online* Tempo.co yang memuat sebanyak empat strategi. Strategi *evasion of responsibility* adalah strategi yang tidak dimuat di media *online* Kompas.com. Akan tetapi perbedaan tersebut tidak terlalu signifikan karena hanya ada sebanyak empat artikel berita. Sehingga, dalam pemberitaannya, media *online* Tempo.co cenderung mengkritik pemerintah dengan memasukkan pendapat ahli untuk mengevaluasi tindakan yang dilakukan Presiden Nicolas Maduro.

Keterbatasan penelitian ini adalah dari jumlah data yang diteliti. Frekuensi pemberitaan yang sedikit dengan periode satu tahun membuat peneliti belum bisa menganalisis secara mendalam strategi *image repair* yang digunakan pemerintah Venezuela. Untuk kedepannya,

penelitian ini bisa dilanjutkan dengan menggunakan sumber data yang lebih banyak dan variatif, seperti menggunakan data dari *release* pemerintah Venezuela serta menggunakan media *online* internasional agar bisa melihat lebih jelas strategi *image repair* apa yang digunakan pemerintah Venezuela dalam menghadapi krisis Venezuela.

PERSANTUNAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal publikasi ilmiah sebagai syarat menyelesaikan studi strata satu (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam menyusun penelitian ini yaitu kedua orangtua, kakak, adik, saudara serta teman-teman yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada Dr. Dian Puworini, MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan jurnal publikasi ilmiah ini. Akhir kata, semoga jurnal publikasi ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadikannya sebagai pembelajaran bagi peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- bbc.com. (2018). *Bagaimana Venezuela yang kaya minyak tapi mata uangnya ambruk*. <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-45272065>
- Benoit, W. (2017). Image Repair on the Donald Trump “Access Hollywood” Video: “Grab Them by the P*ssy.” *Communication Studies*, 68(3), 243–259. <https://doi.org/10.1080/10510974.2017.1331250>
- Benoit, W. (2018). Crisis and Image Repair at United Airlines: Fly the Unfriendly Skies. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 1(1), 11–26. <https://doi.org/10.30658/jicrcr.1.1.2>
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177–186. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90023-0](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0)
- Benoit, W. L. (2015). Image Restoration Theory. *The International Encyclopedia of Communication*, 9–11. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbieci009.pub2>
- Coombs, T., & Schmidt, L. (2009). Journal of Public Relations An Empirical Analysis of Image Restoration: Texaco ’ s Racism Crisis. *Journal of Public Relations Research*, 12(2)(December 2011), 163–178.
- Coombs, W. T., Holladay, S. J., & Claeys, A. S. (2016). Debunking the myth of denial’s effectiveness in crisis communication: context matters. *Journal of Communication Management*, 20(4), 381–395. <https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2016-0042>

- Eriyanto. (2011). Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya. In *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*. Prenamedia Group.
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2011). The study of internal crisis communication: Towards an integrative framework. In *Corporate Communications* (Vol. 16, Issue 4, pp. 347–361). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/13563281111186977>
- Greussing, E., & Boomgaarden, H. G. (2017). Shifting the refugee narrative? An automated frame analysis of Europe's 2015 refugee crisis. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 43(11), 1749–1774. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1282813>
- kompas.com. (n.d.). *No Title*. <https://vik.kompas.com/sejarah-kompascom/menu-2.html>
- kompas.com. (2019a). *Kelaparan, Anak-anak di Venezuela Pingsan di Sekolah*. <https://internasional.kompas.com/read/2019/12/01/16471091/kelaparan-anak-anak-di-venezuela-pingsan-di-sekolah?page=all>
- kompas.com. (2019b). *Listrik Padam Berhari-hari Kacaukan Venezuela, Maduro Salahkan AS*. <https://sains.kompas.com/read/2019/03/11/11014341/listrik-padam-berhari-hari-kacaukan-venezuela-maduro-salahkan-as?page=all>
- Lauzen, M. M. (2016). Image repair: A case study of Thierry Frémaux and the Cannes Film Festival. *Public Relations Review*, 42(1), 170–175. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.11.002>
- Masaviru, M. (2016). Image Restoration: From Theory to Practice; the Case of Manny Pacquiao and Nike Company. *New Media and Mass Communication*, 51(August), 22–29.
- Purworini, D. (2017). Strategi Perusahaan Dalam Merespon Dugaan Pelanggaran Hukum : Analisis Kualitatif Strategi Perbaikan Image Pada Kasus Beras “MAKNYUSS.” *Kolase Komunikasi Di Indonesia*, 21–36.
- Rachmat, K. (2010). *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset*. Kencana.
- Roeser, S., Hillerbrand, R., Sandin, P., & Peterson, M. (2012). Handbook of risk theory: Epistemology, decision theory, ethics, and social implications of risk. In *Handbook of Risk Theory: Epistemology, Decision Theory, Ethics, and Social Implications of Risk*. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-1433-5>
- tempo.co. (2019a). *Harga Kebutuhan Pokok Venezuela 4 Kali Lipat dari Gaji Minimum*. <https://dunia.tempo.co/read/1181753/harga-kebutuhan-pokok-venezuela-4-kali-lipat-dari-gaji-minimum>
- tempo.co. (2019b). *Jatuh-Bangun Venezuela dari Krisis Ekonomi*. <https://dunia.tempo.co/read/1090320/jatuh-bangun-venezuela-dari-krisis-ekonomi/full&view=ok>
- Tempo.co. (2019). *Krisis Venezuela Seburuk Negara yang Dilanda Perang*. <https://dunia.tempo.co/read/1206686/krisis-venezuela-seburuk-negara-yang-dilanda-perang/full&view=ok>
- Wijayanto, T. D., & Purworini, D. (2018). Respon pemerintah pada aksi damai 411 dan 212: Analisis isi harian Kompas edisi November 2016 – Desember 2016. *Komuniti*, 10(1), 11–25.

- Winters, R. (2015). Image Repair and Crisis Response of Professional Athlete Adrian Peterson. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 6(2), 16–23.
- Zhou, L., & Shin, J. H. (2017). Does stealing thunder always work? A content analysis of crisis communication practice under different cultural settings. *Public Relations Review*, 43(5), 1036–1047. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.08.004>